

ANATEL CONSUMIDOR

Boletim Informativo



ACORDO DE COOPERAÇÃO

ANATEL E SENACON RENOVAM ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon) acabam de celebrar mais um aditivo do seu acordo de cooperação técnica. A parceria, existente desde 2013, viabiliza a implementação de ações conjuntas voltadas à proteção dos direitos do consumidor de serviços de telecomunicações.

A partir do acordo, a Anatel e a Senacon atuam juntas para fortalecer a troca de informações e dados relativos a reclamações registradas contra as prestadoras na Anatel e em Procons estaduais e municipais, por meio do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Sindec). A parceria também ajuda a identificar os principais problemas enfrentados pelos consumidores e é uma ferramenta a mais para se mensurar a satisfação dos usuários com os serviços de telecomunicações.

Para saber mais, leia o [acordo de cooperação técnica celebrado entre a Anatel e a Senacom](#).

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

ANATEL DEFINE NOVOS MEMBROS DO COMITÊ DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE TELECOMUNICAÇÕES

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) selecionou cinco novos membros para o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST). Os interessados enviaram suas candidaturas à Agência, que escolheu quatro pessoas para serem representantes de usuários de telecomunicações ou entidades de defesa do consumidor, públicas ou privadas, sem fins lucrativos, e uma para representar as entidades de classe de prestadoras de pequeno porte. Os mandatos são de quatro anos.

Confira (em ordem alfabética) quem são os novos participantes do Comitê:

Erich Matos Rodrigues, membro da Associação Brasileira de Provedores de Internet e Telecomunicações (Abrint). Nomeado para preencher a vaga única de representante de entidade de classe de prestadora de pequeno porte. Erich é engenheiro e mora em Natal (RN).

Laura Tresca, escolhida como representante da organização não-governamental de defesa de direitos humanos Article 19, que tem enfoque em liberdade de expressão e acesso à informação. Laura é jornalista e cientista social e mora em São Paulo (SP).

Marina Pita é coordenadora da organização Intervozes – Coletivo Brasil de Comunicação Social. De São Paulo (SP). Moradora de São Paulo (SP), ela é jornalista especializada em telecomunicações.

Moses Bendahan é diretor do Procon/PA e reside em Belém. Ele é formado em economia e possui especialização em administração e finanças.

Sophia Vial é diretora-executiva do Procon municipal de Porto Alegre (RS). Ela mora na capital gaúcha e leciona na Faculdade de Direito do Consumidor da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Também é mestre em Direito, especialista e doutoranda em direito do consumidor e direitos fundamentais.

Conheça mais sobre os novos membros do Comitê! Acesse o [portal do consumidor da Anatel](#).

CUIDADO COM GOLPES NA WEB

ANATEL ALERTA CONSUMIDORES SOBRE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NA INTERNET

A internet móvel tem facilitado a vida do consumidor. Sem ter de se deslocar, o usuário consegue pagar contas, fazer compras ou acessar a conta bancária com apenas alguns cliques. Mas a tecnologia não traz só comodidades. Navegar na web também implica atenção e cuidado, em especial, com dados pessoais. Se o usuário não ficar

atento, suas informações podem acabar sendo usadas por terceiros em golpes e crimes cibernéticos.

De acordo com o especialista em tecnologia da informação, Fabiano de Oliveira, os casos de golpes mais comuns são aqueles que envolvem a técnica de *phishing*, tipo de ataque em que os cibercriminosos tentam induzir a pessoa a revelar seus dados por meio de sites e mensagens falsas. Esse ataque pode chegar, por exemplo, por um e-mail que orienta o consumidor a clicar em links suspeitos. “A internet é usada como uma ferramenta para cruzar informações”, explica o analista de sistemas. “Sem saber, as pessoas podem se tornar vítimas de crimes eletrônicos ao serem direcionadas a preencher um cadastro e expor seus dados em e-mails e sites que elas acreditam serem inofensivos”.

Acompanhe dicas de outros especialistas e da Agência e [saiba como proteger os seus dados pessoais na web!](#)

APARELHOS CERTIFICADOS

COMPROU UM CELULAR USADO E DESCOBRIU QUE ERA IRREGULAR. O QUE FAZER?

O consumidor deve ficar atento ao comprar um celular usado. O aparelho pode ter sido importado de forma irregular ou, mesmo, ter sido furtado. Por isso, fique de olho na origem do celular e exija sempre a nota fiscal.

Existem algumas formas simples de se evitar o golpe do celular irregular. O primeiro cuidado é verificar se o celular foi certificado pela Anatel, ou seja, se passou por testes e atende aos requisitos básicos de qualidade e segurança. Para fazer isso, é só observar se o próprio aparelho ou a sua embalagem possui um selo ou um número de identificação da Agência. Um segundo passo é consultar o número de identificação do aparelho antes de efetuar a compra. Descubra tudo sobre o assunto no [portal do consumidor da Anatel](#).

TV DIGITAL

DESLIGAMENTO DO SINAL ANALÓGICO DE TV ACONTECE EM VITÓRIA E É ADIADO NO RIO

Foi prorrogado o prazo para desligamento do sinal analógico de televisão na cidade do Rio de Janeiro e em outros 18 municípios do estado. O novo período de transição para o sinal digital passa a ser entre 25 de outubro até 22 de novembro. Já em Vitória (ES) e nos municípios capixabas de Cariacica, Fundão, Guarapari, Serra, Viana e Vila Velha o cronograma de desligamento segue previsto para acontecer na quarta-feira (25/11).

A decisão sobre o Rio ocorre porque 87% dos domicílios da região estão preparados para a mudança, percentual menor do que a meta mínima (93%), segundo apontou pesquisa do governo. Além da capital fluminense, as outras cidades com alterações no calendário são: Belford Roxo, Duque de Caxias, Guapimirim, Itaboraí, Itaguaí,

Japeri, Magé, Maricá, Mesquita, Nilópolis, Niterói, Nova Iguaçu, Petrópolis, Queimados, São Gonçalo, São João de Meriti, Seropédica e Tanguá.

Para saber mais, acesse a matéria completa no [Portal Institucional da Anatel](#).

CELULAR LEGAL

AUDIÊNCIA PÚBLICA NA CÂMARA DEBATE BLOQUEIO DE CELULARES IRREGULARES

A Anatel participou, na última terça-feira (17), de audiência pública na Câmara dos Deputados para discutir o bloqueio de aparelhos celulares irregulares no Brasil. O debate foi organizado pela Comissão de Segurança Pública e Combate ao Crime Organizado (CSPCCO) e contou com a presença de Nilo Pasquali, gerente de regulamentação da Superintendência de Planejamento e Regulamentação (SPR) da Anatel.

Pasquali destacou a importância da certificação de celulares pela Agência, alertando que aparelhos irregulares utilizam componentes de qualidade inferior – quando comparados ao celular legal – e que, por isso, são inseguros, podendo até explodir e colocar em risco a integridade do consumidor. No encontro, também foi abordado o projeto Celular Legal, iniciativa desenvolvida pela Anatel para incentivar a utilização de aparelhos regulares. Para saber mais, acesse www.anatel.gov.br/celularlegal.

A apresentação da Anatel na audiência pública está disponível no [portal da Câmara dos Deputados](#).

Conteúdo produzido e distribuído pela Superintendência de Relações com Consumidores - SRC

[Portal Anatel](#) [Facebook](#) [Twitter](#)